

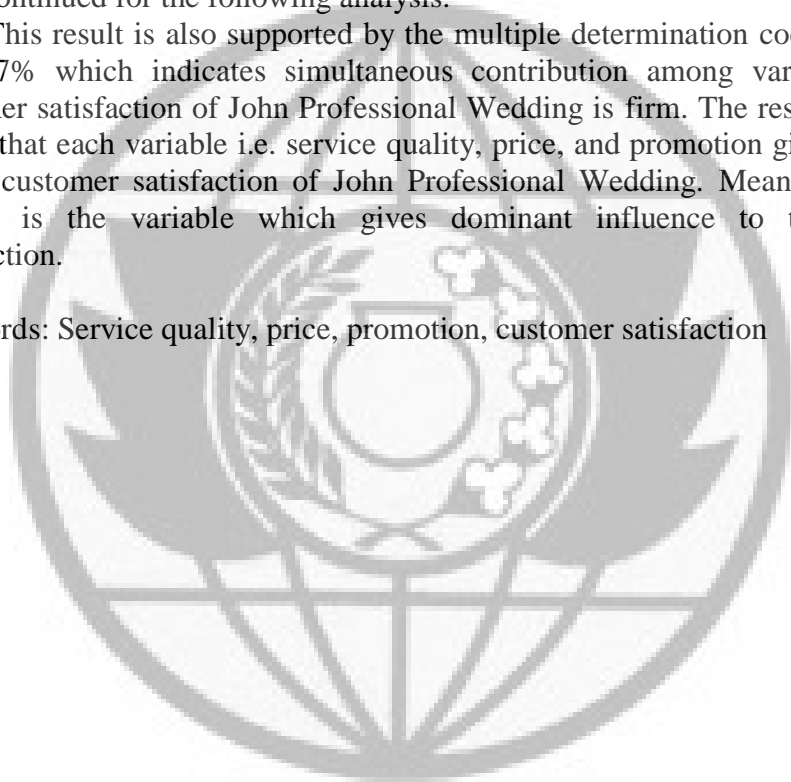
ABSTRACT

This research is aimed to find out the influence of service quality, price, and promotion to the customer satisfaction of John Professional Wedding. The population is all customers who have visited and used the service of John Professional Wedding and 100 customers have been selected as samples by using non probability sampling as the sample collection technique. The analysis technique has been carried out by using multiple regressions analysis.

The result of the test shows that service quality, price, and promotion give influence to the customer satisfaction of John Professional Wedding. This condition indicates that the models which have been used in the research is worth to be continued for the following analysis.

This result is also supported by the multiple determination coefficient level of 89.7% which indicates simultaneous contribution among variables to the customer satisfaction of John Professional Wedding is firm. The result of the test shows that each variable i.e. service quality, price, and promotion gives influence to the customer satisfaction of John Professional Wedding. Meanwhile service quality is the variable which gives dominant influence to the customer satisfaction.

Keywords: Service quality, price, promotion, customer satisfaction



INTISARI

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen Yohanes Profesional Wedding. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah konsumen yang berkunjung dan menggunakan jasa Yohanes Profesional Wedding dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*, dan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Adapun Teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi berganda.

Hasil pengujian menunjukkan kualitas pelayanan, harga, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Yohanes Profesional Wedding. Kondisi ini mengindikasikan model yang digunakan dalam penelitian layak dilanjutkan pada analisa berikutnya. Hasil ini juga didukung dengan tingkat koefisien determinasi berganda sebesar 89,7% menunjukkan sumbangan antara variabel tersebut secara simultan terhadap kepuasan konsumen Yohanes Profesional Wedding adalah erat. Hasil pengujian juga menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan promosi masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Yohanes Profesional Wedding. Sedangkan variabel yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, promosi, kepuasan konsumen

